

**UPAYA HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN  
KONSUMEN (Studi Kasus Putusan No. 02/Pdt.Bpsk/2011/PN.Mks)**



**Skripsi**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum Jurusan  
Ilmu Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Alauddin Makassar

Oleh:

**NURQALBI**

**NIM: 10500113112**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

**2017**

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurqalbi

Nim : 10500113112

Tempat tanggal Lahir : Makassar, 21 Januari 1996

Jur/Prodi/Konsentrasi : Ilmu Hukum/Perdata

Alamat : Jl. Bontoduri VII Lr. 2 No. 3

Judul : Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen  
(Studi Kasus Putusan No. 02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar serjana yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Makassar, 21 Maret 2017

**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Penyusun



**NUROALBI**  
**NIM. 10500113112**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulis Skripsi saudara **Nurqalbi, Nim. 10500113112**, Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul *"Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen (Studi Kasus Putusan No. 02/BPSK/2011/PN.Mks)"*. memandang bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke seminar hasil.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses selanjutnya.

Gowa, 19 Maret 2017

Pembimbing I



**Dr. Marilang, S.H., M.Hum**  
NIP: 19610121 199203 2 002

Pembimbing II



**Erlina, S.H., M.H**  
NIP: 196801120 199503 2 001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "UPAYA HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN KONSUMEN (Studi Kasus Putusan No. 02/Pdt.Bpsk/2011/PN.Mks)" yang disusun oleh Nurqalbi, NIM: 10500113112, mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 03 April 2017 M, bertepatan dengan 31 Jumadil-Akhir 1438 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum (dengan beberapa perbaikan).

Makassar, 03 April 2017 M.  
31 Jumadil-Akhir 1438 H.

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. H. Darussalam Syamsuddin, M.Ag (.....)	
Sekretaris	: Istiqamah, S.H., M.H. (.....)	
Munaqisy I	: Ahkam Jayadi, S.H, M.H. (.....)	
Munaqisy II	: Ashabul Kahfi, S.Ag, M.H. (.....)	
Pembimbing I	: Dr. Marilang, S.H., M.Hum (.....)	
Pembimbing II	: Erlina, S.H., M.H (.....)	

Diketahui Oleh :  
Dekan Fakultas Syari'ah & Hukum,  
UIN Alauddin Makassar



Prof. Dr. H. Darussalam Syamsuddin M.Ag  
NIM: 10500113112 199003 1 003

## KATA PENGANTAR

*Assalamu Alaikum Wr.Wb.*

Sepatutnyalah sebagai penyusun mencurahkan segala puja dan puji syukur kehadiran Allah atas berkah dan Rahmatnya sehingga penyusun masih dapat merasakan secercah kenikmatan dan Ilmu-Nya sehingga penyusunan ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan penyusun. Shalawat dan taslim tidak lupa pula kita haturkan atas junjungan Nabi besar Muhammad SAW, Atas junjungannya-lah, Kita (manusia) dapat merasakan Cahaya Iman dan Islam di muka bumi ini, Serta rasa terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada segenap pihak yang turut andil dalam memberikan support sehingga menjadi nilai tersendiri atas rampungnya karya ini, terkhusus kepada;

1. Yang Tercinta kedua orang tua penulis, Ayahanda Ir. Abunawas dan Hj. St. Nurbaeti karena segala curahan kasih sayang serta segenap perhatiannya kepada penyusun sejak dari kandungan hingga waktu yang tak tentu, penyusun tak sanggup tuk membalasnya sampai kapanpun.
2. Yang Tersayang Adik Penyusun, Muh. Akbar yang senantiasa tak henti-hentinya membantu menyemangati penyusun.
3. Ayahanda Dr. Marilang, S.H., M.Hum dan Ibunda Erlina, S.H., M.H. masing-masing selaku pembimbing penyusun, yang senantiasa meyisihkan sebagian waktunya untuk efektifitas penyusunan skripsi tersebut.
4. Ayahanda Rektor UIN Alauddin Makassar dan Segenap Pembantu Rektor yang dengan kebijaksanaannya, sehingga penyusun merasa diri sebagai warga kampus insan akademisi.

5. Ayahanda Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta segenap jajarannya yang telah memberikan kemudahan serta fasilitas dalam hal penyusunan skripsi ini.
6. Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan Ilmu Hukum, atas bimbingan arahan dan kesabarannya dalam mengarahkan penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan semua program yang telah direncanakan.
7. Sahabat - sahabat seperjuangan, Putri Lestari Syam dan Ismi Rahmayani yang senantiasa selalu membantu penyusun dalam segala hal.
8. Teman-teman Tercinta Sutrisno, Kurnia DS, Muh. Hasan, Amin Rais, Nurul Wahyuni Aris, Faliana Nur Saputri, kakak-kakak ATF serta seluruh crew Ilmu Hukum C yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan motivasi kepada penyusun.
9. Rekan-rekan Sejawat, Se-Jurusan Ilmu Hukum, Se-angkatan, Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum, anggota kelompok laboratorium yustisi, serta Lembaga Penelitian dan Penalaran Mahasiswa (LPPM) yang telah memberikan saya semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, tak henti-hentinya penyusun mengucapkan syukur kepada Sang Ilahi yang senantiasa membimbing jalan hidup ini untuk meraih segala kebaikan dan kepada Nyalah penyusun sandarkan segala pengharapan. Semoga dapat bermanfaat baik terhadap pribadi penyusun terlebih kepada khalayak banyak dan menjadi suatu amalan jariyah yang tak ternilai harganya.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Makassar, 21 Maret 2017

Penyusun,

**NURQALBI**

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian Dan Deskripsi Fokus .....	7
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Kajian Pustaka .....	13
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	16

## **BAB II TINJAUAN TEORITIS**

A. Pengertian Pembiayaan Konsumen .....	18
B. Syarat Sahnya Perjanjian Pembiayaan Konsumen .....	19
C. Proses Penyelesaian Sengketa Pembiayaan .....	24

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	35
B. Pendekatan Penelitian .....	35
C. Metode Pengumpulan Data .....	36
D. Instrumen Penelitian .....	37
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	37

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian .....	38
--	----



B. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK Kota Makassar ..... 40

C. Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK Kota

Makassar di Pengadilan Negeri Makassar ..... 56

D. Analisis Putusan No. 02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks..... 62

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 73

B. Saran ..... 73

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **ABSTRAK**

**Nama : NURQALBI**  
**NIM : 10500113112**  
**Jurusan : Ilmu Hukum**  
**Judul : Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen**  
**(Studi Kasus Putusan No. 02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks)**

---

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membahas masalah Upaya hukum penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen (studi kasus putusan No. 02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks) Hal ini dilatarbelakangi oleh pentingnya perlindungan terhadap konsumen yang cenderung berada pada posisi yang lemah.

Tujuan penulisan ini adalah 1). Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Makassar. 2) Untuk mengetahui upaya pegajuan keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri Makassar.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka penulis menggunakan metodologi yaitu: 1) Wawancara dengan instansi terkait serta studi dokumen yang berkaitan dengan masalah yang terjadi. 2) Analisis secara kualitatif dengan menggunakan kata atau kalimat untuk mendeskripsikan permasalahan yang terjadi.

Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen di BPSK dapat melalui 3 cara yaitu Mediasi, Konsiliasi serta Arbitrase. Meskipun upaya penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen dapat dilakukan melalui BPSK secara nonlitigasi yang putusannya dianggap bersifat final dan mengikat tetapi ternyata terhadap putusan arbitrase BPSK masih dibuka kesempatan untuk mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri. Putusan No. 02/Pst.BPSK/2011/PN.Mks merupakan salah satu putusan terkait upaya keberatan terhadap putusan Arbitrase BPSK Kota Makassar yang dianggap tidak berwenang mengadili perkara tersebut, berdasarkan perjanjian yang telah dibuat para pihak yang menunjuk Pengadilan Negeri Makassar untuk menyelesaikan sengketanya, sehingga putusan BPSK dinyatakan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat bagi para pihak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Upaya hukum keberatan bertujuan untuk memperbaiki putusan yang dianggap tidak benar atau tidak sesuai dengan undang-undang.

Peyeleasaan sengketa di BPSK Kota Makassar selain konsiliasi, mediasi dan arbitrase, penambahan upaya lain sangat dibutuhkan agar penyelesaiannya dapat lebih efektif. Dan Pembaharuan terhadap UUPK sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum yang lebih jelas.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perjanjian yang timbul dalam kehidupan bermasyarakat merupakan sumber terpenting yang melahirkan persetujuan maupun perikatan. Perikatan yang berasal dari perjanjian dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak. Dalam bahasa Belanda, perjanjian disebut juga *overeenkomst* dan hukum perjanjian disebut *overeenkomstenrecht*. Hukum perjanjian ini telah diatur pada ketentuan Kitab Undang Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) Pasal 1313 dikemukakan tentang definisi daripada perjanjian. Menurut ketentuan pasal ini, “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Adapun bentuk-bentuk dari perjanjian itu sendiri terbagi menjadi dua macam, yaitu perjanjian secara tertulis dan perjanjian secara lisan, perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak secara tertulis atau dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian secara lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan atau dengan kata lain, cukup kesepakatan antara para pihak saja.

Diantara kesemua macam perjanjian tersebut, perjanjian yang paling umum dan yang paling banyak ditemukan dalam kehidupan masyarakat ini adalah perjanjian hutang- piutang yang didefinisikan dalam artian memberikan sesuatu yang menjadi

hak milik pemberi pinjaman kepada peminjam dengan pengembalian dikemudian hari sesuai perjanjian dengan jumlah yang sama.

Kemudian pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi sehingga memberi peluang kepala para pelaku usaha didalam dunia bisnis, namun dilain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan ataupun promosi serta penerapan-penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya.<sup>1</sup>

Selain itu, seiring berjalannya waktu , bentuk bentuk hutang piutang pun banyak mengalami variasi dalam implementasinya pada masyarakat, banyak pelaku pelaku usaha terutama bank maupun perusahaan pembiayaan memberikan pelayanan dengan bentuk pembiayaan sementara, khususnya untuk kredit properti hingga kredit kendaraan bermotor.

Dalam perkembangannya, pembiayaan konsumen merupakan salah satu model pembiayaan yang dilakukan oleh perusahaan financial sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 angka 7 Keputusan Menteri Keuangan 448/KMK.017/2000

---

<sup>1</sup> Kompas, 18 Maret 2015, "*perlindungan terhadap konsumen di Indonesia ternyata masih lemah karena dilakukan setengah hati*" kasus-kasus pelanggaran seperti produsen yang menjual barang kadaluwarsa misalnya, dipengadilan dianggap sebagai tindak pidana ringan (tipiring) dan hanya didenda Rp. 50.000. padahal konsumen yang keracunan makanan kadaluwarsa bisa beresiko sakit bahkan sampai meninggal.

tentang Perusahaan Pembiayaan, menjelaskan pengertian pembiayaan konsumen yang menjadi salah satu kegiatan pembiayaan yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan disamping kegiatan seperti leasing, factoring, kartu kredit dan sebagainya. Namun demikian, bukan berarti dalam bisnis tersebut tidak memiliki resiko sama sekali. Misalnya, macetnya pembayaran tunggakan adalah suatu hal yang marak terjadi.<sup>2</sup> Dan karena hal tersebut dapat menimbulkan sengketa konsumen.

Pasal 1865 KUHPdata menentukan pembuktian hak seseorang atau kesalahan orang lain, dibebankan kepada pihak yang mengajukan gugatan.<sup>3</sup> Beban ini dalam sengketa konsumen sangat sulit dipenuhi karena pada umumnya konsumen tidak paham terkait kerahasiaan perusahaan, maupun sistem pemasaran yang digunakan. Oleh karena itu, UUPK sebagai suatu produk hukum yang baru terkait perlindungan konsumen mengenal sistem “beban pembuktian terbalik”. Ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian, dalam penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha/produsen.<sup>4</sup>

Dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen juga telah diatur dengan jelas tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Jika terjadi sengketa dalam UUPK juga telah diatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam Pasal 23, yang ditindak lanjuti dalam Pasal 45 sampai Pasal 58 UUPK. Dimana dalam Pasal 23 UUPK menyatakan “Pelaku usaha

---

<sup>2</sup> Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan* (Cet. V. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), h. 161.

<sup>3</sup> Pasal 1865 KUHPdata, “setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.”

<sup>4</sup> Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 UUPK.

yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sampai dengan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.”

Ketentuan pasal ini merupakan suatu hal baru dalam dunia peradilan di Indonesia, dan dapat dikatakan sebagai langkah maju yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam memberdayakan konsumen menuntut haknya atas ganti kerugian terhadap pihak pelaku usaha.<sup>5</sup> Semenjak berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka penegakan hukum atau penyelesaian sengketa, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan, dilakukan oleh berbagai pihak. Lembaga tersebut adalah badan peradilan yang merupakan tempat yang resmi dibentuk oleh Negara dan juga lembaga lain yang memiliki acara penyelesaian sengketa yang khusus dan berbeda dengan acara penyelesaian sengketa perdata biasa yang diatur dalam HIR dan RBg.<sup>6</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen ke dalam tiga mekanisme. Pertama, penyelesaian sengketa melalui mekanisme yudisial, yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan perdata atau pidana. Kedua, penyelesaian sengketa secara damai. Dan ketiga, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau biasa disebut BPSK.

Penyelesaian sengketa secara damai dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa secara damai

---

<sup>5</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cet. 9. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 155.

<sup>6</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Cet. 2. Jakarta: Kencana, 2011). h. 44.

merupakan upaya hukum yang harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui badan peradilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini dimaksudkan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu, sehingga menjamin kerugian yang diderita konsumen tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang lagi.<sup>7</sup> Selain itu, cara ini merupakan salah satu cara yang dianjurkan dalam Islam dalam menyelesaikan suatu perkara sebagaimana yang tercantum dalam QS. Al-Imran: 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahan:

*Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah Mencintai orang yang bertawakkal. (Qs. Al-Imran : 159)*

Sehingga dalam Islam dianjurkan agar dalam penyelesaian segala perkara lebih baik dilakukan secara musyawarah antara para pihak.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

<sup>7</sup> Muhammad Adib Adam, *Perbedaan Proses Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK Sebelum dan Sesudah Perma No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK*. Skripsi, (Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2009), h. 5.

adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Putusan tersebut bersifat final (Pasal 54 Ayat (3)), Keberadaan BPSK diberbagai kota ini dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>8</sup>

Hukum Perlindungan Konsumen kemudian mengalami perkembangan baru. Sebagai upaya dari peningkatan kualitas dan kepastian hukum dari perlindungan konsumen. Pada 15 Maret 2006 Mahkamah Agung telah mengesahkan Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam pengajuan keberatan tersebut dilakukan di pengadilan negeri setempat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis terdorong untuk mengkaji dan meneliti serta membahas mengenai perkembangan hukum perdata dalam bidang

---

<sup>8</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Cet. 2. Jakarta: Kencana, 2011), h. 74.



hukum perlindungan konsumen, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa mulai dari konsep lembaga BPSK sebagai lembaga non litigasi hingga pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK melalui jalur litigasi, yang kemudian dituangkan kedalam penulisan skripsi dengan judul “Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen (Studi Kasus Putusan No. 02/BPSK/2011/PN.MKS)”

### ***B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus permasalahan yakni upaya hukum penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen terkait tindakan perusahaan pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara non litigasi dan upaya pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK melalui pengadilan secara litigasi, yang mengacu pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Surat Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian No. 350/MPP/Kep/12/2000 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta PERMA No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun yang menjadi deskripsi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut :

## 1. Pengertian Hukum

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia hukum berarti peraturan atau adat resmi yang dibuat oleh penguasa (pemerintah, negara).<sup>9</sup> Tetapi tidak ada seorangpun yang dapat mendefinisikan hukum tersebut yang dapat memuaskan semua pihak, karena hukum dapat diartikan dari berbagai pandangan, adapun aneka arti hukum sebagai berikut:

- a. Hukum dalam arti penguasa ialah perangkat-perangkat aturan yang dibuat oleh pemerintah melalui badan-badan yang berwenang membentuk berbagai peraturan yang dibuat secara tertulis secara berturut-turut (Hirarki Perundang-undangan) termasuk jurisprudensi yang termasuk dalam bentuk hukum yang merupakan ketentuan penguasa yakni keputusan-keputusan hakim yang telah memiliki kekuatan hukum.
- b. Hukum dalam arti para petugas yakni dapat dilihat dari kacamata masyarakat dalam lapisan sosial yang melihat hukum dalam wujud sebagai para petugas (penegak hukum seperti polisi, hakim, dll).
- c. Hukum dalam arti sistem kaidah yakni ketentuan-ketentuan tentang baik-buruknya perilaku manusia ditengah pergaulan hidupnya, dengan menentukan aturan-aturan yang berisi perintah dan larangan artinya hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam kehidupan.<sup>10</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa dalam mendefinisikan hukum tak ada satupun yang dapat mendefinisikan hukum yang dapat

---

<sup>9</sup> W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), h. 426.

<sup>10</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum* (Cet. 16. Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 25.

memuaskan segala pihak. Namun, menurut penulis dapat mendefinisikan bahwa hukum adalah seperangkat aturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang berisi perintah dan larangan dan disertai sanksi bagi para pelanggarnya.

## 2. Pengertian Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>11</sup>

Didalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian “konsumen” dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.<sup>12</sup>

Selain pengertian diatas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti kerugian. Di Amerika Serikat, Pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen didasarkan pada *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *directive*) yang dijadikan pedoman bagi Negara Eropa dalam menyusun

---

<sup>11</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>12</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cet. 9. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015), h. 4.

ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.<sup>13</sup>

### 3. Pengertian sengketa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, sengketa berarti pertentangan atau konflik, perselisihan, percederaan.<sup>14</sup> Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sengketa ialah Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.

### 4. Pengertian Penarikan Kendaraan Bermotor

Menurut KBBI, penarikan adalah proses, cara, perbuatan menarik.<sup>15</sup> Sehingga dapat disimpulkan bahwa penarikan kendaraan bermotor adalah proses atau tata cara pengambilan kendaraan bermotor oleh salah satu pihak karena adanya sebab tertentu yang mengakibatkan ditarikntya barang tersebut.

---

<sup>13</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Cet. 2. Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 21.

<sup>14</sup> W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), h. 1086.

<sup>15</sup> W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, h. 1214.

## 5. Pembiayaan Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 angka (6) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan :

“Pembiayaan Konsumen adalah pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala”

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 12551/ KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan yang telah diperbaharui dengan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 448/KMK/017/2000 tentang Perusahaan Pembiayaan memberikan pengertian kepada pembiayaan konsumen sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dalam bentuk penyediaan dana bagi konsumen untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran atau berkala oleh konsumen.<sup>16</sup>

## 6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.<sup>17</sup> Dan telah diatur secara khusus dalam pasal 49 sampai pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Maka, dapat disimpulkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu badan khusus yang dibentuk oleh Pemerintah yang bertugas menangani

---

<sup>16</sup> Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan* (Cet. V. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014). h. 162.

<sup>17</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h. 76.

dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Jadi, sengketa sesama pelaku usaha bukanlah sengketa konsumen.

#### 7. Pengertian keberatan

Keberatan adalah cara yang ditempuh oleh seseorang jika merasa tidak puas atas suatu ketentuan yang dikenakan kepadanya.

#### 8. Pengadilan Negeri

Pengadilan Negeri merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.<sup>18</sup>

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui BPSK Kota Makassar ?
2. Bagaimana upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara litigasi (Studi Kasus Putusan No. 02/BPSK/2011/PN.MKS) ?

---

<sup>18</sup> Wikipedia, diakses pada tanggal 24 November 2016.

#### D. Kajian Pustaka

Beberapa penelusuran yang telah dilakukan, tidak ditemukan penelitian yang secara spesifik sama dengan penelitian ini. Namun, ditemukan beberapa penelitian yang memiliki pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Buku yang berjudul “Hukum perlindungan Konsumen”<sup>19</sup>. Buku ini membahas tentang berbagai pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disertai komentar dan penjelasan tiap pasal dalam UUPK termasuk aturan pelaksanaannya yang berupa aturan-aturan salah satunya terkait Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Buku yang berjudul “Hukum Perikatan (dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam)”<sup>20</sup>. Dalam buku ini menguraikan tentang hukum perikatan mulai dari pengertian, rumusan hukum perikatan, subjek hukum dan jenis-jenis perikatan. Dan dilanjutkan dengan uraian mengenai syarat sah dari suatu perjanjian, bentuk-bentuk perjanjian hingga mengenai cacat kehendak.
3. Buku yang berjudul “Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari Perjanjian).”<sup>21</sup> Buku ini mengkaji tentang Hukum Perikatan, khususnya perikatan yang lahir dari perjanjian, selain itu juga didalamnya dibahas

---

<sup>19</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* ( Cet. 9. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008).

<sup>20</sup> Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2011).

<sup>21</sup> Marilang, *Hukum Perikatan Perikatan yang lahir dari Perjanjian* (Makassar: Alauddin University Press, cet. 1,2013).

berbagai jenis perikatan lainnya seperti perikatan yang lahir dari Undang-Undang, keputusan pengadilan serta perikatan alamiah secara garis besarnya.

4. Buku yang berjudul “Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya”<sup>22</sup>. Buku ini mengkaji mengenai mekanisme prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta mengkaji ketentuan dalam UUPK yang sudah cukup memadai apabila dibandingkan dengan hukum acara perdata pada umumnya. Selain itu, buku ini juga membahas tentang efektifitas lembaga-lembaga yang dibentuk dan implementasi peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelesaian sengketa konsumen serta mengevaluasi faktor-faktor penghambat atau kendala-kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam buku ini mengatakan salah satu kelemahan dalam UUPK yakni tidak diaturnya mengenai “keberatan” yang diterapkan pada ketiga fungsi penyelesaian sengketa BPSK sekaligus, padahal konstruksi penyelesaian sengketa sevara mediasi dan konsiliasi itu sangat berbeda dengan penyelesaian sengketa secara arbitrase.
5. Buku yang berjudul “Hukum Tentang Pembiayaan”<sup>23</sup>. Dalam buku ini mengkaji segi yuridis-teoritis dan yuridis-praktis dari berbagai aspek yang berkenaan dengan kegiatan bisnis lembaga pembiayaan yaitu berupa leasing, factoring, modal ventura, pembiayaan konsumen, dan kartu kredit.

---

<sup>22</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2011).

<sup>23</sup> Munir Fuady, *Hukum Tentang pembiayaan* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014).



6. Buku yang berjudul “Alternatif Penyelesaian Sengketa”<sup>24</sup>. Dalam buku ini membahas tentang berbagai alternative penyelesaian sengketa diluar jalur pengadilan dalam berbagai sengketa yang terjadi seiring dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
7. Buku yang berjudul “Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia”<sup>25</sup>. Dalam buku ini membahas tidak jauh beda dengan penulisan buku sebelumnya tentang Hukum Perlindungan Konsumen yang didalamnya membahas tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal demi pasal, hanya saja dalam buku ini disertai dengan implementasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum di Indonesia.
8. Buku yang berjudul “Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”<sup>26</sup>. Dalam buku ini membahas lebih rinci terkait penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, salah satunya terkait Etika Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sehingga, buku ini menjadi salah satu referensi bacaan bagi penulis dalam mengetahui lebih jauh tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beserta Etika dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

---

<sup>24</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002).

<sup>25</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

<sup>26</sup> Yusuf Shofie, *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008).

9. Skripsi yang berpusat pada eksistensi lembaga BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen sebagai suatu wujud perlindungan konsumen yang ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat beberapa skripsi yang terkait dengan tema tersebut, salah satunya seperti skripsi yang disusun oleh Syechu yang berjudul “Tinjauan Sosiologis Hukum terhadap Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar”<sup>27</sup> yang mengkaji tentang eksistensi keberadaan BPSK dilingkungan masyarakat sebagai badan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
10. Skripsi yang membahas tentang “Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam pengawasan pencantuman klausula baku dalam sistem hukum perlindungan konsumen Indonesia”<sup>28</sup>. Dalam skripsi tersebut memaparkan tentang kinerja BPSK dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula baku yang biasa digunakan oleh perusahaan dalam membuat perjanjian yang sering kali merugikan konsumen.

#### **E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini tentunya tidak akan menyimpang dari apa yang dipermasalahkan, sehingga tujuannya sebagai berikut:

---

<sup>27</sup> Syekhu, *Tinjauan Sosiologis Hukum terhadap Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin (diakses pada 6 juni 2016).

<sup>28</sup> Yuanitasari, Devuiana, *Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam pengawasan pencantuman klausula baku dalam sistem hokum perlindungan konsumen Indonesia*, Skripsi Fakutas Hukum Universitas Padjadjaran (diakses pada 6 juni 2016).

1. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui BPSK Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui upaya pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK melalui litigasi.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Praktis**

- a. Dapat memberikan informasi maupun saran sebagai bahan pertimbangan bagi Konsumen dalam menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- b. Menjadi salah satu kontribusi akademis maupun masyarakat yang kurang paham terhadap proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui penyelesaian sengketa secara non-litigasi serta upaya hukum lainnya melalui pengadilan sebagai upaya keberatan terhadap putusan BPSK Kota Makassar.

### **2. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan bahan penelitian yang akan datang, dan juga sebagai teguran kepada para pelaku usaha agar tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen serta sebagai bahan rekomendasi dalam rangka pembaruan baik secara acara maupun substansi UUPK, dan untuk kepentingan referensi penyelesaian sengketa perkara-perkara konsumen, melalui pengadilan negeri maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Pengertian Pembiayaan

Istilah Hukum “Pembiayaan Konsumen” merupakan tejemahan dari istilah “*Consumer Finance*” yang tidak lain yakni sejenis kredit konsumsi (*Consumer Credit*). Namun, dalam pembiayaan konsumen ini diberikan oleh perusahaan pembiayaan sedangkan kredit konsumsi diberikan oleh bank. Pembiayaan konsumen itu juga disebutkan dalam Pasal 1 Angka 7 Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 448/KMK.017/2000 tentang perusahaan pembiayaan. Dalam surat keputusan tersebut, ditentukan bahwa yang dimaksud dengan pembiayaan konsumen adalah:

suatu kegiatan yang dilakukan dalam bentuk penyediaan dana bagi konsumen untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran atau berkala oleh konsumen.<sup>1</sup>

Pembiayaan konsumen dapat pula diartikan sebagai suatu pinjaman kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada debitor untuk pembelian barang dan jasa yang akan langsung dikonsumsi oleh konsumen, dan bukan untuk tujuan distribusi atau produksi. Pembiayaan konsumen ini dilakukan oleh perusahaan pembiayaan konsumen (*consumer finance company*). Pembiayaan ini juga biasanya dilakukan oleh bank maupun lembaga keuangan bukan bank. Berdasarkan definisi

---

<sup>1</sup> Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan* (Cet. V. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), h. 162.

tersebut dapat dikatakan bahwa pembiayaan konsumen dengan kredit konsumsi halnya sama saja, yang membedakan hanya pemberi kreditnya.

## **B. Syarat Sahnya Perjanjian Pembiayaan**

### **1. Unsur-unsur Perjanjian Menurut BW**

J. Satrio dalam bukunya *Hukum Perikatan*, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian mengatakan bahwa, apabila suatu perjanjian diamati secara seksama, maka di dalamnya dapat ditarik unsur-unsur yang ada yaitu: unsur esensialia, unsur naturalia, dan unsur accidentalia. Sekalipun demikian, lebih tepat apabila unsur-unsur perjanjian dikelompokkan menjadi unsur *essensialia* dan unsur bukan *essensialia*, dimana unsur *essensialia* dibagi lagi menjadi dua bagian yaitu unsur *naturalia* dan unsur *accidentalii*.<sup>2</sup>

#### **a. Unsur *Essensialia***

Unsur *essensialia* adalah unsur perjanjian yang selalu harus ada di dalam suatu perjanjian, sehingga ketiadaannya suatu perjanjian tidak mungkin ada (terbentuk). Misalnya “suatu hal tertentu” dan “suatu sebab yang halal” merupakan unsur-unsur *essensialia* yang mutlak adanya dalam suatu perjanjian, dan jika tidak ada maka perjanjian batal demi hukum atau perjanjian dianggap tidak pernah ada.

---

<sup>2</sup> Marilang, *Hukum Perikatan Perikatan yang lahir dari Perjanjian* (Makassar: Alauddin University Press, cet. 1, 2013). h. 175.

### b. Unsur *Naturalia*

Dimaksudkan dengan unsur *naturalia* dalam perjanjian adalah unsur yang telah ditetapkan oleh undang-undang akan tetapi keberadaannya dapat disingkirkan atau diganti dengan unsur atau syarat lain oleh para pihak. Dengan demikian, jelas bahwa unsur *naturalia* diatur berdasarkan hukum yang bersifat mengatur/menambah (*reeglemend/aanvullend rech*) bukan diatur oleh hukum yang bersifat memaksa (*repressif Sifatnya*).

### c. Unsur *Accidentalia*

*Accidentalia* adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak. Mengapa dikatakan unsur *accidentalia* merupakan unsur yang ditambahkan oleh para pihak? Karena unsur ini tidak diatur atau ditetapkan oleh undang-undang, akan tetapi keberadaannya semata-mata berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian.

## 2. Syarat Sahnya Perjanjian menurut BW

Di dalam hukum Eropa Kontinental, syarat sahnya perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdara atau Pasal 1365 buku IV NBW (BW Baru) Belanda. Pasal 1320 KUHPerdara menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu sebagai berikut.

### 1. Adanya Kesepakatan (*Toesteming* atau Izin) Kedua Belah Pihak

Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lain. kata “sepakat” dalam hal ini contohnya dalam proses jual-beli yang diartikan sebagai pihak pemilik barang menawarkan barangnya kepada

pihak pembeli karena penjual meghendaki sejumlah uang, dan pihak pembeli menyetujui untuk membelinya. Sebaliknya, pihak pembeli meghendaki barang sehingga menyetujui membeli barang milik penjual, dan pihak penjual menyetujui untuk menjual barangnya kepada pihak pembeli. Jadi hakikat sepakat dalam suatu perjanjian (jual-beli misalnya) adalah perjumpaan atau pertemuan dua kehendak yang berbeda pada satu titik dan melebur menjadi satu kesepakatan.<sup>3</sup>

Sekaitan dengan hal tersebut, J.Satrio berpendapat bahwa sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak dimana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain. Jadi kesesuaian kehendak saja antara dua orang belum menimbulkan suatu perikatan, karena hukum hanya mengatur perbuatan nyata (luar) daripada perbuatan manusia. Kehendak tersebut harus saling bertemu dan untuk bisa saling bertemu harus dinyatakan. Pernyataan kehendak dalam suatu perjanjian dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu : (1) secara diam-diam, (2) secara tegas. Secara tegas terbagi lagi atas tiga bentuk, yaitu (a) bentuk lisan, (b) dengan tanda atau isyarat, dan (c) bentuk tertulis baik dengan akta otentik maupun akta dibawah tangan.<sup>4</sup>

Sepakat juga dikemukakan Abdul Kadir Muhammad dalam bukunya Hukum Perikatan menyatakan bahwa sepakat atau persetujuan kehendak adalah kesepakatan, seia sekata antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian yang dibuat itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain dimana mereka meghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Sedangkan H. Riduan

---

<sup>3</sup> Marilang, *Hukum Perikatan Perikatan yang lahir dari Perjanjian* (Makassar: Alauddin University Press, cet. 1, 2013). h. 187.

<sup>4</sup> Marilang, *Hukum Perikatan Perikatan yang lahir dari Perjanjian*. h. 187.

Syahrani dalam bukunya *Seluk-Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata* berpendapat bahwa sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan dan saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tiada paksaan, kekeliruan, dan penipuan. Persetujuan mana dapat dinyatakan secara tegas maupun secara diam-diam.<sup>5</sup>

Selain kesepakatan yang mengandung paksaan, kekeliruan, dan penipuan menyebabkan kesepakatan menjadi cacat hukum dan berakibat suatu kesepakatan dinyatakan tidak sah, sehingga penyalahgunaan keadaan juga dapat dijadikan salah satu faktor penyebab sehingga kesepakatan cacat hukum dan oleh karenanya kesepakatan yang melahirkan perjanjian semacam itu dapat dibatalkan.<sup>6</sup>

## 2. Kecakapan Bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu orang yang sudah cukup umur. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun dan atau sudah menikah. Sedangkan orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah:

---

<sup>5</sup> Marilang, *Hukum Perikatan Perikatan yang lahir dari Perjanjian* (Makassar: Alauddin University Press, cet. 1, 2013). h. 188.

<sup>6</sup> Marilang, *Hukum Perikatan Perikatan yang lahir dari Perjanjian*. h. 189.



- a. Anak yang belum cukup umur (*minderjarigheid*)
  - b. Orang yang ditaruh dibawah pengampuan; dan
  - c. Istri (Pasal 1330 KUHPerdara), tetapi dalam perkembangannya, istri dapat melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 jo. SEMA No. 3 tahun 1963.
3. Adanya Objek Tertentu atau Objek yang Jelas (*Onderwerp Derovereenkomst*)

Objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah kewajiban debitur dan kreditur. Prestasi terdiri atas: (1) memberikan sesuatu; (2) berbuat sesuatu; dan (3) tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdara). Prestasi harus dapat ditentukan, dibolehkan, dimungkinkan, dan dapat dinilai dengan uang. Dapat ditentukan, artinya didalam mengadakan perjanjian, isi perjanjian harus dipastikan, dalam arti dapat ditentukan secara cukup. Misalnya, A membeli mobil pada B dengan harga Rp. 500.000.000,00. Ini berarti objeknya adalah mobil, bukan benda lainnya.

4. Adanya Sebab Yang Tidak Terlarang (*Geoorloofde Oorzaak*)

Dalam Pasal 1320 KUHPerdara, tidak dijelaskan pengertian *oorzaak* (sebab). Di dalam Pasal 1337 KUHPerdara, hanya disebutkan kausa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Hooge Raad sejak tahun 1927 mengartikan *oorzaak* sebagai sesuatu yang menjadi tujuan para pihak. Contoh, A menjual sepeda motor kepada B, tetapi sepeda motor yang dijual A adalah barang hasil curian. Jual beli seperti itu tidak mencapai tujuan dari pihak B karena B menginginkan barang yang dibelinya adalah barang yang sah. Syarat pertama dan kedua disebut syarat subjektif karena

menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena menyangkut objek perjanjian. Apabila syarat pertama dan kedua tidak terpenuhi, perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan pada pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang disepakatinya, tetapi apabila para pihak tidak ada yang keberatan, perjanjian tersebut tetap dianggap sah. Adapun apabila syarat ketiga dan keempat tidak terpenuhi, perjanjian tersebut batal demi hukum. Artinya, dari semula perjanjian tersebut dianggap tidak ada.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur sahny suatu perjanjian harus memenuhi unsur esensialia, unsur naturalia, dan unsur accidentalia. Begitu pula dengan syarat sahny suatu perjanjian pembiayaan. Suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara diantaranya: 1. Adanya Kesepakatan (Toesteming atau Izin) Kedua Belah Pihak; 2. Kecakapan Bertindak; 3. Adanya Objek Perjanjian yang jelas; dan 5. Adanya Kausa yang Halal.

### ***C. Proses Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen***

#### **1. Prinsip Dasar Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebenarnya telah diatur dalam beberapa pasal dalam UUPK yakni secara limitative dijelaskan dalam Pasal 23, yang kemudian ditindaklanjuti dalam Pasal 45 s/d Pasal 48 dan Pasal 49 s/d Pasal 58 UUPK. Sebagaimana dalam Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa :

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.<sup>7</sup>

Berdasarkan pernyataan dalam pasal diatas, dapat disimpulkan bahwa UUPK menghendaki penyelesaian sengketa diluar pengadilan terlebih dahulu diselesaikan oleh kedua belah pihak secara damai, yaitu tanpa melalui pengadilan maupun lembaga BPSK. Konsumen harus terlebih dahulu mengajukan tuntutan langsung kepada pelaku usaha yang bersangkutan. Pelaku usaha wajib memberikan jawaban atas tuntutan tersebut baik berupa penolakan ataupun menerima tuntutan tersebut. Apabila konsumen telah menerima jawaban pelaku usaha berupa penolakan, ataupun pelaku usaha tidak memberikan tanggapan atas tuntutan tersebut, maka konsumen dapat mengajukan gugatan. Dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Berdasarkan isi pasal diatas dapat disimpulkan bahwa UUPK mengenal 3 cara penyelesaian sengketa konsumen yakni penyelesaian secara damai yang dilakukan langsung oleh kedua belah pihak yang bersengketa, Penyelesaian melalui lembaga BPSK, dan Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan peradilan umum perdata atau pengadilan.

## 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Salah satu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial

---

<sup>7</sup> Pasal 23 UUPK.

serta bentuk lainnya. Namun, dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, UUPK hanya memperkenalkan 3 macam cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yakni konsiliasi, mediasi serta arbitrase yang kemudian dibebankan sebagai tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam hal ini, BPSK berperan memperkecil makna perselisihan dan memperbesar kesinambungan hubungan pelaku usaha dan konsumen yang kemudian menghasilkan *win-win solution*, bukan *win-lose solution*.<sup>8</sup>

Terkait proses penyelesaian yang dilakukan oleh BPSK, berdasarkan Pasal 45 ayat (4) mengemukakan bahwa Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan cara mediasi, konsoliasi dan arbitrase dianggap tidak berhasil, maka dapat menempuh jalur pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang, maksudnya apabila para pihak memilih salah satu cara penyelesaian yang dilakukan oleh BPSK dan dianggap tidak berhasil maka, para pihak ataupun Majelis BPSK dilarang untuk melanjutkan penyelesaiannya melalui cara lain. Contohnya, para pihak telah memilih untuk menyelesaikan sengketanya di BPSK melalui cara mediasi namun mediasi tersebut dianggap tidak berhasil maka para pihak ataupun majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya melalui cara konsiliasi ataupun arbitrase. Namun, berbeda halnya apabila penyelesaian sengketa melalui arbitrase, para pihak dapat mengemukakan masalahnya kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberikan keputusan yang mengikat diantara para pihak yang bersengketa.

---

<sup>8</sup> Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Cet. I. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008), h. 241.

Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini terdiri dari:

- a. Sanksi Administratif;
- b. Sanksi pidana pokok; dan
- c. Sanksi pidana tambahan.

### **Sanksi Administratif**

Sanksi Administratif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 60. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas tugas dan/atau kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen diluar pengadilan.

Menurut ketentuan pasal 60 ayat (2) jo pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen. Ketentuan ini memperjelas bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memang tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ini sejalan dengan ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Walau

demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, guna menegakkan kepastian hukum, sesuai proporsinya, telah memberikan hak dan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen.<sup>9</sup>

### **Sanksi Pidana Pokok**

Sanksi pidana pokok diatur dalam Pasal 62 UUPK, ketentuan dalam pasal ini memberlakukan dua aturan hukum sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan hukum pidana sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), sementara diluar dari tingkat pelanggaran tersebut berlaku ketentuan pidana tersebut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sanksi pidana yang dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada 2 (dua) tingkatan, yaitu sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak sebesar Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) dan sanksi pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

### **Sanksi Pidana Tambahan**

Sanksi pidana tambahan diatur dalam Pasal 63 UUPK, jenis hukuman tambahan dalam ketentuan pasal ini adalah perampasan barang tertentu, pembayaran ganti kerugian, penarikan barang dari peredaran, dan pencabutan izin usaha.

---

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h. 80.

Namun, putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak memiliki kekuatan Eksekutorial sebagaimana putusan yang dikeluarkan oleh badan peradilan pada umumnya, Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman, dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Dan juga dalam putusan BPSK tidak memiliki irah-irah. Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK, selain satu pasal saja yakni dalam Pasal 57 UUPK.

Menyimak rincian tugas dan wewenang BPSK yang ditentukan pada pasal 52 UUPK, ternyata BPSK tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya, sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan peradilan. BPSK hanya memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen, dan wewenang menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk membayarkan ganti kerugian kepada konsumen, tetapi BPSK tidak diberikan kewenangan untuk melaksanakan sendiri putusan yang dihasilkan. Untuk melaksanakan putusannya, BPSK harus terlebih dahulu meminta penetapan eksekusi kepada Pengadilan negeri berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK.

Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang sudah memiliki kekuatan hukum pasti, dan putusan yang mengandung perintah kepada suatu pihak untuk melakukan suatu perbuatan.

Sebelum dilaksanakan eksekusi ketua pengadilan terlebih dahulu melakukan peneguran kepada pihak yang kalah, untuk dalam waktu 8 (delapan) hari melaksanakan putusan tersebut dengan sukarela. Jika pihak yang ditegur tidak mau melaksanakan putusan dengan suka rela maka dimulai pelaksanaan eksekusi yang sesungguhnya.

a. Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 54 Ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, Pasal 56 Ayat (2) UUPK menyatakan para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

b. Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Eksekusi merupakan suatu tindakan hukum yang dilakukan oleh pengadilan kepada pihak yang kalah pada suatu perkara yang diajukan di muka pengadilan. Dapat dikatakan eksekusi tiada lain yakni suatu tindakan yang berkesinambungan dari keseluruhan proses hukum acara perdata.<sup>10</sup> Istilah lain yang sering digunakan selain kata eksekusi yakni “pelaksanaan putusan”.

---

<sup>10</sup> M. Yahya Harahap, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*. (Jakarta: PT. Gramedia, 1989), h. 1.



Pada dasarnya suatu putusan yang telah memiliki kekuatan hukum yang pasti dapat dijalankan. Oleh karena itulah putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat Negara. Adapun yang memberikan kekuatan eksekutorial pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa adalah adanya irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh pengadilan negeri yang menjalankan kekuasaan kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa.

### 3. Proses Peralihan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ke Pengadilan Negeri

Sesuai dengan ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK bahwa pada prinsipnya putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat, berarti putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan. Dengan dikeluarkannya putusan yang bersifat final, maka dengan sendirinya sengketa yang diperiksa telah berakhir. Para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang sudah final tersebut. Namun UUPK tidak konsisten dalam mengintruksikan putusan BPSK, karena dalam pasal selanjutnya justru dikatakan bahwa pihak yang merasa keberatan

---

terhadap putusan BPSK dapat mengajukan upaya “keberatan” ke Pengadilan Negeri.<sup>11</sup>

Penyelesaian suatu perkara yang diajukan ke Pengadilan dapat dibedakan:<sup>12</sup>

- a. *Jurisdiction Voluntaria* : dalam *Jurisdiction Voluntaria* tidak ada perselisihan dalam arti tidak ada yang disengketakan. Diajukannya perkara ke pengadilan bukan untuk diberikan suatu keputusan, melainkan meminta suatu ketetapan dari hakim untuk memperoleh kepastian hukum. Seperti permohonan untuk ditetapkan sebagai ahli waris, permohonan ganti nama, permohonan pengangkatan anak dan lain-lain.
- b. *Jurisdiction Contentiosa* : dalam *Jurisdiction Contentiosa*, disini ada sesuatu yang disengketakan. Sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan oleh para pihak sendiri, sehingga dimohonkan kepada hakim untuk diselesaikan sengketanya secara adil dan kemudian diberikan suatu putusan.

Memperhatikan adanya perbedaan kewenangan di atas, terdapat 3 bentuk putusan hakim, yaitu:<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Pasal 56 Ayat (2) UUPK jo. Pasal 41 Ayat (3) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>12</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Cet. II, Jakarta: Kencana 2011), h. 263.

<sup>13</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. h. 263.

- a. Putusan *declartoir* adalah putusan yang bersifat menerangkan, menegaskan suatu keadaan hukum semata-mata, misalnya penetapan mengenai ahli waris, anak angkat, dan hal lainnya.
- b. Putusan *condemnatoir* adalah putusan yang berisi penghukuman.
- c. Putusan *constitutive* adalah putusan yang meniadakan suatu keadaan hukum atau menimbulkan keadaan hukum baru, misalnya putusan perceraian, dan putusan mengenai kepailitan.

Dengan adanya perbedaan kewenangan dan bentuk putusan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keberatan atas putusan BPSK yang diajukan ke pengadilan negeri adalah termasuk *Jurisdiction Contentiosa*, karena ada hal-hal yang disengketakan antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, yang dimohonkan suatu putusan *condemnatoir* yang berisi penghukuman (pemberian ganti kerugian).

Berkenaan dengan adanya peluang untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada pengadilan, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo melihatnya sebagai suatu upaya yang memiliki hakikat yang sama dengan upaya banding terhadap putusan BPSK. Oleh karena itu, BPSK dengan sendirinya ditempatkan seolah-olah sebagai instansi tingkat pertama dan pengadilan negeri merupakan instansi tingkat banding, hanya saja setelah itu tidak lagi diperkenankan melakukan banding terhadap putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri melainkan melanjutkan ke tingkat kasasi di mahkamah agung.<sup>14</sup> Hal lain yang memudahkan penganalogian ini disebabkan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen menggunakan hukum acara yang kurang lebih sama dengan hukum acara perdata yang berlaku diperadilan

---

<sup>14</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cet. 9. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), h. 273.

umum. Disamping itu, keberatan yang diajukan ke pengadilan masuk kedalam ranah hukum acara perdata dengan sendirinya berlakulah ketentuan hukum acara perdata.

Penggunaan istilah keberatan tidak lazim dalam hukum acara yang berlaku, jika dikaitkan dengan ketentuan bahwa pengadilan negeri yang menerima pengajuan keberatan wajib memberikan putusannya dalam waktu paling lama 21 hari, sehingga tidaklah mungkin keberatan ini dianalogikan sebagai upaya gugatan baru ataupun perlawanan, karena proses perkara gugatan baru atau perlawanan sangatlah formal dan memerlukan waktu yang lama. Dengan demikian upaya keberatan yang diajukan oleh pihak yang menolak putusan BPSK tiada lain haruslah ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.<sup>15</sup>

Meskipun dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ini melalui 3 tahapan seperti perkara lainnya untuk memperoleh keputusan yang pasti, namun berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, waktu penyelesaian untuk masing-masing tahap jangka waktunya telah dibatasi (maksimum 100 hari untuk semua tahap sampai mencapai putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap), sehingga penyelesaiannya akan lebih cepat daripada perkara-perkara lainnya.<sup>16</sup>




---

<sup>15</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Cet. 2. Jakarta: Kencana 2011), h. 264.

<sup>16</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cet. 9. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), h. 273.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

###### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah *Field Research* (Penelitian Lapangan). Dilaksanakan untuk mengumpulkan sejumlah data meliputi bahan pustaka yang bersumber dari buku-buku, telaah terhadap dokumen perkara berupa putusan No. 02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks dan wawancara dengan pihak terkait.

###### **2. Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, maka lokasi Penelitian ini dilakukan pada dua lokasi yakni pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar dan Pengadilan Negeri Makassar. BPSK kota Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian karena perwakilan BPSK di Provinsi Sulawesi Selatan hanya berpusat di kota Makassar dan Pengadilan Negeri Makassar sebagai tempat diajukannya keberatan terhadap putusan BPSK.

##### ***B. Pendekatan Penelitian***

Pendekatan Penelitian yang dilakukan adalah pendekatan penelitian hukum yuridis-empiris (*applied law research*), menggunakan studi kasus hukum yuridis-empiris berupa produk perilaku hukum, pokok kajiannya adalah bagaimana cara penyelesaian sengketa oleh BPSK kota Makassar apabila mendapatkan laporan

sengketa konsumen. Serta upaya pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK Kota Makassar pada Pengadilan Negeri Makassar.

Dalam penelitian hukum yuridis-empiris atau *field research* membutuhkan data sekunder dan data primer:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari putusan hakim yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Makassar serta data-data rekapitulasi penyelesaian sengketa di BPSK Kota Makassar.
2. Data Sekunder yakni data penunjang data primer seperti peraturan Perundang-undang serta peraturan-peraturan lainnya.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Sehubungan dengan pendekatan penelitian diatas, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengunjungi langsung ke objek penelitian yaitu badan perlindungan konsumen dan pengadilan negeri kota Makassar. Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti:

1. Wawancara, yaitu melakukan tanya-jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu Pejabat yang berkompeten dan konsumen.
2. Studi Dokumen, yaitu melakukan penelitian terkait dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang terjadi berupa putusan yang

dikeluarkan oleh BPSK Kota Makassar serta putusan Pengadilan Negeri Makassar.

#### ***D. Instrumen Penelitian***

Instrumen Penelitian yang dipakai untuk memperoleh data-data penelitian saat sudah memasuki tahap pengumpulan data di lapangan berupa wawancara serta studi dokumen, yang kemudian diolah menggunakan instrument-instrumen berupa alat tulis-menulis, serta beberapa daftar pertanyaan untuk mengumpulkan informasi.

#### ***E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data***

Dalam penulisan ini, Teknik Pengolahan Data dilakukan dengan cara pengelompokan, editing, serta pengklasifikasian data. Yang kemudian dilakukan analisis data yakni data yang telah diolah akan dianalisis secara kualitatif dengan cara menjelaskan dan menguraikan dengan menggunakan kata-kata atau kalimat untuk mendeskripsikan permasalahan yang terjadi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian***

##### **1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.

Khususnya BPSK Kota Makassar ini terletak di Jl. Rappocini Raya No. 219 Makassar. BPSK sekarang diketuai oleh ibu Hj. Sri Rejeki, S.H., dengan berdirinya BPSK Kota Makassar ini sangat diharapkan keberadaannya oleh masyarakat agar dapat bermanfaat khusus untuk menangani hal-hal yang tidak diinginkan ataupun sengketa konsumen sehingga hubungan antara pelaku usaha dan konsumen lebih harmonis dan terjaga. Pada praktiknya, ketika konsumen akan mengajukan gugatan kepada BPSK Kota Makassar hal yang dilakukan adalah memberikan informasi



dengan jelas kepada pihak konsumen dalam menyelesaikan sengketa tersebut. BPSK pun memberikan informasi kepada pelaku usaha dalam proses penyelesaian sengketa.

## 2. Pengadilan Negeri Makassar

Kantor Pengadilan Negeri Makassar berada di Jalan R.A.Kartini Nomor 18/23, Kelurahan Baru, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan dan berada pada titik koordinat 119° 24' BT-5° 8' 90,7" LS.

Adapun batas-batasnya sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Jln. Kartini;
- Sebelah timur berbatasan dengan Jln. Sudirman;
- Sebelah selatan berbatasan dengan Jln Ammanagappa;
- Sebelah barat berbatasan dengan gedung kejaksaan negeri makassar.

Menurut catatan sejarah, bangunan ini didirikan pada tahun 1915 dengan nama Raad van Justitia. Dahulu bangunan ini menghadap tiga jalan, yaitu Juliana Weg di utara (sekarang jalan Kartini), Hospital Weg di timur (sekarang jalan Sudirman), dan Justitia Laan di selatan (Sekarang Jalan Ammanagappa) (Asmunandar, 2008).

Pada era pasca kemerdekaan nama kantor ini berganti menjadi Pengadilan Negeri Makassar dan nama ini pun yang tercantum dalam SK Penetapan BCB oleh Menbudpar tahun 2010. Saat ini, namanya berubah lagi menjadi Kantor Pengadilan Negeri Kelas 1a Khusus Makassar.

Dahulu, bangunan ini terbagi menjadi dua fungsi yakni Raad van Justitia, merupakan pengadilan untuk orang-orang cina, dan orang pribumi keturunan bangsawan yang letaknya dibagian utara bangunan, dan Landraad yang merupakan pengadilan untuk orang-orang Pribumi, Letaknya dibagian selatan bangunan.

## VISI

"Terwujudnya Pengadilan Negeri Makassar yang Agung"

## MISI

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Makassar
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Negeri Makassar
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Negeri Makassar

Yang kemudian menjalankan visi-misinya dengan berkerja sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing.

## **B. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK Kota Makassar***

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan badan baru yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib memberikan putusannya hal ini berdasarkan pada Pasal 55 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Mudah karena prosedur

administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana.<sup>1</sup> Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota/Kabupaten tempat domisili konsumen atau di Kota/Kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di BPSK Kota Makassar terkait proses beracara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada umumnya sama dengan BPSK lainnya diberbagai kota/kabupaten yakni dalam proses beracaranya dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dari tahap pengajuan gugatan sampai pada tahap keputusan dan eksekusi putusan.

#### a. Tahap Pengajuan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat

---

<sup>1</sup> Pasal 55 UUPK.

dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan permohonan sendiri baik secara tertulis maupun lisan. Hal ini berdasarkan pada Pasal 15 ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Permohonan yang diajukan secara tertulis, kepada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan memberikan tanda terima kepada pemohon. Berdasarkan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis hendaknya melampirkan dokumen mengenai:

- 1) Nama dan alamat lengkap dokumen atau ahli warisnya atau kuasanya yang disertai dengan bukti diri.
- 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
- 3) Barang dan/atau jasa yang diadukan
- 4) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain) bila ada
- 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut
- 6) Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh
- 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada)

Permohonan yang diajukan secara lisan, maka sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001) atau permohonan bukan merupakan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan fotocopy permohonan konsumen,

selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan. Pemanggilan pelaku usaha terlebih dahulu dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat.

Persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama (Sesuai Pasal 26 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Pada tahapan ini, jika pada hari yang telah ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf (i) Undang-undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 3 huruf (i) Kepmenperindag N0. 350/MPP/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Namun menurut hasil wawancara dengan ibu Sri Rejeki S.H.<sup>2</sup>, yang telah penulis lakukan di lokasi penelitian, dalam hal permohonan bantuan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada penyidik untuk memanggil pelaku usaha secara paksa tersebut, pada umumnya tidak dipatuhi oleh penyidik, hal ini terjadi karena belum adanya sosialisasi kepada penyidik mengenai “tugas baru” ini dan juga karena tidak diaturnya secara jelas mengenai bagaimana proses pemanggilannya dan sanksinya, disisi lain Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak memberikan penjelasan secara jelas tentang bagaimana mekanisme penyidik dalam

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Rejeki, S.H., Kepala bagian bidang perlindungan konsumen DISPERINDAG Kota Makassar pada tanggal 15 Maret 2017

melaksanakan ketentuan tersebut. Hal inilah yang terkadang menjadi hambatan bagi para anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal memanggil pelaku usaha untuk menghadiri panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sebagai solusinya beberapa tahun terakhir dalam proses pemanggilan pelaku usaha untuk menghadiri sidang lebih banyak dilakukan oleh BPSK sendiri tanpa bantuan penyidik berdasarkan surat pemanggilan yang dikeluarkan oleh kepala dinas DISPERINDAG Kota Makassar yang kemudian diberikan kepada Majelis BPSK untuk dilakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha.

Bagi pelaku usaha yang telah hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih oleh para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Penetapan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitera. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha masing-masing sebagai anggota. Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota Sekretariat Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

b. Tahap Persidangan

Secara keseluruhan ketentuan Pasal 26 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tersebut mendorong dan menuntut Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbuat teliti dan cermat tentang prosedur pemanggilan pada persidangan pertama. Persidangan pertama harus sudah dilakukan pada hari ke-7 (ketujuh) ini terhitung sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) telah dinyatakan dan benar menurut Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberi waktu 3 hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK). Pada tahap ini, dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Maksimal waktu yang dimiliki Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama, yaitu maksimal 10 hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan sesuai Pasal 27 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 yaitu:

## 1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Berdasarkan Pasal 29 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 cara yaitu: pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugian. Hasil kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa kemudian dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menguatkan perjanjian tersebut.

## 2. Persidangan dengan cara mediasi

Sama halnya dalam konsiliasi pada proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat meminta diperlihatkan alat bukti baik surat atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seseorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan



sengketanya. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai yang ditandatangani oleh para pihak. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang diserahkan kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menguatkan perjanjian tersebut. Hanya saja jika dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam proses mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

### 3. Persidangan dengan cara arbitrase

Berdasarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga netral dan memberinya wewenang untuk memberinya keputusan. Pada persidangan dengan cara arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi. Majelis berasal dari 3 unsur yakni dari unsur konsumen (anggota majelis), unsur pelaku usaha (anggota majelis) serta dari unsur pemerintah (ketua majelis).

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-

bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan buktibukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan putusan.

Ketiga tata cara persidangan tersebut kehadiran kuasa hukum memang tidak dilarang, baik dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dalam Pasal 15 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menentukan bahwa Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya. Bahkan, Pasal 5 ayat (5) surat keputusan tersebut juga menegaskan bahwa Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol dari ahli waris atau kuasanya.

Ketentuan Pasal 5 ayat (5) surat keputusan ini menyangkut permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tertulis, jika yang dimaksudkan bukan kuasa hukum (bukan advokad, pengacara, pengacara publik, penasehat hukum, dan sebutan-sebutan lainnya), melainkan:

1. Suami atau istri dalam hal ini konsumen sakit atau cacat
2. Anak konsumen dalam hal kosnumen sudah lanjut usia atau keadaan sakit atau cacat

3. Orang tua atau wali konsumen dalam hal konsumen masih anak-anak atau dibawah umur, atau
4. Tetangga atau orang terdekat konsumen dalam hal konsumen sakit atau cacat, padahal tidak ada keluarga terdekat lainnya.

Konsumen yang tidak dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa dan/atau memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka tidak ada salahnya kuasa tersebut bukan kuasa hukum, diperkenankan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tidak tertulis.

Selain itu, sebagaimana yang telah dibahas pada bab sebelumnya bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang, Apabila para pihak memilih salah satu cara penyelesaian yang dilakukan oleh BPSK dan dianggap tidak berhasil, maka para pihak ataupun majelis BPSK dilarang untuk melanjutkan penyelesaiannya melalui cara lain. Contohnya, para pihak telah memilih untuk menyelesaikan sengketanya di BPSK melalui cara mediasi namun mediasi tersebut dianggap tidak berhasil maka para pihak ataupun majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya melalui cara konsiliasi ataupun arbitrase, dan begitupun sebaliknya.

#### c. Tahap Putusan

Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dibedakan atas 2 jenis putusan yaitu:

1. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

2. Putusan dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata. Memuat duduk perkara dan pertimbangan hukum Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Putusan sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan namun tidak mencapai kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (voting), hal ini berdasarkan Pasal 39 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis.

Penyelesaian sengketa di BPSK pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan ganti kerugian bagi konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam proses pelaksanaan putusannya, BPSK menemui hambatan yang berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan putusannya. Seperti terhadap putusan arbitrase BPSK, ada 2 hal kemungkinan terjadi, yakni putusan dilaksanakan secara sukarela atau putusan tersebut dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan. Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa putusan BPSK yang telah final dan mengikat dimintakan penetapan eksekusinya oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat tinggal/domisili konsumen yang dirugikan.

Disamping itu, ketentuan pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/2001 tidak sesuai dengan Pasal 7 Ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung RI No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap putusan BPSK yang menyebutkan bahwa konsumen mengajukan permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada pengadilan negeri sebagaimana waktu yang ditentukan dalam PERMA No. 1 Tahun 2006 bahwa pengajuan keberatan hanya dapat dilakukan dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK disampaikan. Apabila dalam tenggang waktu tersebut tidak diajukan keberatan maka, putusan BPSK dianggap bersifat final dan mengikat, dan dapat dimintakan eksekusinya di Pengadilan Negeri setempat.

Menurut pandangan penulis, meskipun tujuan utama pendirian BPSK adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi ini tidak berarti bahwa dalam upaya pelaksanaan ganti kerugian, BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusinya ke pengadilan. Oleh karena ganti kerugian diberikan untuk kepentingan konsumen, maka yang dapat mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK hanyalah konsumen sendiri, bukan lembaga BPSK. Apabila BPSK yang mengajukan eksekusi seperti yang ditentukan dalam Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, maka kedudukan BPSK sebagai badan yang netral dan imparsial menjadi diragukan. Selain itu, apabila BPSK melakukan pengajuan permohonan eksekusi, maka akan menambah beban kerja dari BPSK itu sendiri. Untuk itulah demi mendorong kinerja BPSK yang baik hendaknya bukan BPSK yang mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan melainkan pihak yang diuntungkan. Dikaitkan dengan Pasal 52 UUPK, maka sudah seharusnya pihak yang

mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan tidak menjadi tugas dan wewenang dari BPSK karena UUPK sendiri tidak mengatur demikian.

Disisi lain, Menurut pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Sesuai dengan penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK, yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.

Namun, dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK disebutkan bahwa apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Dengan demikian akan memperpanjang waktu penyelesaian sengketa konsumen sekaligus menambah beban biaya perkara yang harus ditanggung oleh para pihak. Hal ini tentunya bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien. Menurut Hj. Sri Rejeki, S.H. terkait pasal tersebut UUPK tidak memberikan keterangan secara rinci terkait pasal yang menyebutkan bahwa “putusan BPSK bersifat final dan mengikat” sehingga dapat menimbulkan “multi tafsir” oleh masyarakat terkait putusan BPSK itu sendiri.<sup>3</sup> Dalam hal ini pelaku usaha yang memiliki posisi tawar lebih tinggi tidak mengalami

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Rejeki, S.H., Kepala bagian perlindungan konsumen DISPERINDAG Kota Makassar pada 15 Maret 2017.

kesulitan mengenai pembiayaan karena memang mempunyai kekuatan finansial, akan tetapi lain halnya dengan konsumen. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen menjadi tidak efektif karena tidak sesuai dengan harapan dibentuknya lembaga BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat, mudah dan murah. Sehingga efektivitas dari pelaksanaan putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen menjadi diragukan.

Berdasarkan bahan yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar, jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar dari tahun 2012 sampai dengan 2016 antara lain:

**Tabel 1**

**Jumlah Pengaduan yang ditangani BPSK Kota Makassar Sejak 2012-2016**

TAHUN	JUMLAH KASUS
2012	56
2013	22
2014	34
2015	11
2016	6

Sumber Data: Kantor BPSK Kota Makassar, 2017.

Berdasarkan data yang didapatkan penulis dilokasi penelitian menunjukkan bahwa setiap tahunnya BPSK memperoleh pengaduan dari konsumen terkait tindakan para pelaku usaha dan jumlahnya pun cukup banyak. Namun berdasarkan tabel diatas

jumlah pengaduan yang masuk ke BPSK pada tahun 2015 dan 2016 BPSK mengalami penurunan yang drastis dalam menerima dan menangani kasus konsumen. Menurut Hj. Sri Rejeki S.H., hal tersebut terjadi karena pada tahun 2015 BPSK Kota Makassar sempat tidak dapat bekerja menyelesaikan sengketa konsumen sebab pada tahun tersebut SK perubahan baru mengenai sidang BPSK belum diterbitkan hingga tahun 2016, SK tersebut baru terbit dibulan Agustus sehingga sidang penyelesaian sengketa konsumen baru dimulai kembali pada bulan oktober 2016.<sup>4</sup> BPSK Kota Makassar memang sudah cukup dikenal oleh masyarakat sebagai lembaga yang bertugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga masyarakat sebagai konsumen lebih cenderung menyelesaikan sengketanya melalui BPSK. Penyelesaian sengketa melalui BPSK selain mudah dan cepat, biaya yang digunakan juga relatif lebih murah jika dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan.

**Tabel 2**  
**Jumlah Kasus berdasarkan Cara Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Makassar**

CARA PENYELESAIAN	TAHUN				
	2012	2013	2014	2015	2016
Konsiliasi	0	0	0	1	0
Mediasi	17	19	33	5	6
Arbitrase	38	3	0	2	0

Sumber data: Kantor BPSK Kota Makassar, 2017.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Hj. Sri Rejeki, S.H., Kepala Bagian Perlindungan Konsumen DISPERINDAG Kota Makassar pada 16 Maret 2017.



Berdasarkan data diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dari banyaknya jumlah kasus yang ditangani oleh BPSK, cara penyelesaian yang paling banyak dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara mediasi. BPSK menunjuk mediator untuk mendamaikan para pihak namun mediator tidak berwenang memutuskan sengketa antara para pihak karena dalam proses ini yang menyelesaikan sengketa tersebut hanya para pihak sendiri. Sedangkan cara penyelesaian yang paling kurang diminati yakni penyelesaian dengan cara konsiliasi. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis telah lakukan kepada anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu bapak Kamaluddin mengenai alasan mengapa tidak pernahnya terjadi penyelesaian sengketa secara konsiliasi bahwa karena pada tahap ini hanya sebatas mempertemukan kedua belah pihak, sehingga kurang diminati oleh konsumen dan untuk mencapai suatu kesepakatan pada tahap ini masih sangat sulit.

**Tabel 3**

**Jumlah Kasus Berdasarkan Jenis Sengketa Pengaduan di BPSK Kota Makassar**

JENIS SENGKETA	TAHUN				
	2012	2013	2014	2015	2016
Property	1	3	1	0	0
Pembiayaan	42	12	21	6	6
Asuransi	0	3	0	0	0

Sumber Data: Kantor BPSK Kota Makassar, 2017.

Berdasarkan tabel diatas, sengketa yang paling banyak dilaporkan kepada BPSK Kota Makassar yakni sengketa mengenai Pembiayaan Konsumen, hal ini terjadi karena masih banyaknya pelaku usaha yang nakal dan masih adanya perusahaan yang mencantumkan klausula eksenorasi dalam perjanjiannya, membuat posisi konsumen sangat dirugikan padahal dalam UUPK salah satu hal yang dilarang kepada pelaku usaha yakni mencantumkan klausula baku dalam perjanjiannya sehingga hal ini memang sudah sangat melanggar aturan karena dalam UUPK sendiri melarang hal demikian.

### ***C. Upaya Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK***

Dalam upaya untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang menyangkut proses beracara yang disebabkan karena kurang jelasnya pengaturan hukum acara pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan tidak adanya konsistensi serta kesatuan pendapat dari berbagai putusan pengadilan, maka Mahkamah Agung dengan tujuan untuk menyamakan persepsi pada seluruh lembaga peradilan di Indonesia, pada tanggal 15 Maret 2006 telah menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Dalam hal pengajuan keberatan tersebut Mahkamah Agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK saja, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi.<sup>5</sup> Hal ini disebabkan karena penyelesaian secara konsiliasi dan mediasi, putusannya merupakan hasil kesepakatan antara para pihak tanpa campur tangan pihak ketiga. Sedangkan

---

<sup>5</sup> Pasal 2 PERMA No. 1 Tahun 2006.

penyelesaian secara arbitrase, terdapat majelis yang memutus perkara sehingga apabila salah satu pihak tidak menerima putusan majelis dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri setempat.

Beberapa sebab upaya penyelesaian sengketa harus diselesaikan di Pengadilan Negeri, yaitu :

1. Karena nilai Objek Sengketa yang besar sehingga tidak dimungkinkan diselesaikan di BPSK
2. Karena putusan BPSK yang diselesaikan melalui arbitrase, dapat diajukan keberatan di Pengadilan Negeri
3. Karena perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang menunjuk Pengadilan Negeri sebagai tempat penyelesaian sengketanya, maka, BPSK tidak diperbolehkan untuk memutus atau mengadili perkara tersebut.

Pasal 3 Ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 menentukan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut. Dalam menggunakan haknya untuk mengajukan keberatan, baik konsumen maupun pelaku usaha harus tunduk pada ketentuan batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang yaitu 14 hari setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK.

Mekanisme pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, keberatan diajukan melalui Kepaniteraan Pengadilan Negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata dan disertai dengan panjar biaya

perkara.<sup>6</sup> Rbg menyatakan dengan tegas bahwa harus dilakukan pembayaran biaya perkara atau bisa disebut sebagai panjar perkara. Hal ini dikarenakan pembayaran biaya perkara merupakan syarat imperatif agar sebuah perkara dapat didaftarkan dalam register perkara. Selama biaya perkara belum dibayar, maka secara otomatis keberatan tidak dapat didaftar dalam buku register perkara. Akibatnya pengajuan keberatan tersebut dianggap tidak ada sehingga tidak dapat diproses di persidangan. Panitera Muda Perdata menentukan besarnya panjar biaya perkara untuk kemudian dituangkan dalam Surat Kuasa untuk Membayar (SKUM). Dalam menentukan besarnya panjar biaya perkara dipertimbangkan jarak dan kondisi daerah tempat tinggal para pihak, agar proses persidangan yang berhubungan dengan panggilan dan pemberitahuan dapat terselenggara dengan lancar. Dalam memperhitungkan panjar biaya perkara, diperhitungkan pula biaya administrasi yang dipertanggungjawabkan dalam putusan sebagai biaya administrasi. Sesuai Perma No. 1 Tahun 2006, dokumen yang harus disertakan pada saat pendaftaran perkara keberatan di Pengadilan Negeri sekurang-kurangnya terdiri dari :

- a. Memori keberatan yang memuat alasan-alasan yang menjadi keberatan bagi pihak pemohon keberatan terhadap putusan BPSK
- b. Keberatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri di tempat konsumen bertempat tinggal
- c. Salinan putusan BPSK

---

<sup>6</sup> Pasal 5 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung RI No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- d. Surat kuasa khusus dari pemohon kepada kuasa hukumnya (bila pemohon menguasai kepada kuasa hukum, dan fotokopi kartu advokat kuasa hukum yang bersangkutan).

PERMA juga mengatur bagi konsumen yang tidak mempunyai kedudukan hukum di Indonesia, orang yang bertempat tinggal di luar negeri atau mereka yang berkewarganegaraan asing, maka keberatan dapat diajukan di pengadilan negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan. Aturan ini bertujuan untuk mengantisipasi jika yang menjadi konsumen adalah mereka yang tidak mempunyai kedudukan hukum di Indonesia.

PERMA No. 1 Tahun 2006 juga menetapkan bahwa dalam pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat menjadi pihak.<sup>7</sup> Hal ini dikarenakan keberatan yang diajukan ke pengadilan negeri diposisikan sebagai upaya hukum banding, sehingga majelis arbitrase BPSK seharusnya dilihat sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa dan bukan sebagai pihak yang bersengketa.

Untuk mencegah disparitas putusan atas pengajuan keberatan, maka PERMA No. 1 Tahun 2006 menentukan bahwa manakala keberatan diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sama, maka perkara tersebut harus didaftar dengan nomor register perkara yang sama.<sup>8</sup> Register ini dimaksudkan untuk mencatat secara teratur dan sistematis dalam

---

<sup>7</sup> Pasal 3 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung RI No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>8</sup> Pasal 5 ayat (4) Peraturan Mahkamah Agung RI No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

suatu buku yang berisi segala sesuatu yang berkaitan dengan perkara tersebut. Penyelenggaraan pendaftaran perkara dalam register perkara biasanya dilakukan dengan tertib dan cermat, sesuai dengan pencatatan dalam buku jurnal keuangan masing-masing perkara.

Mengenai tata cara pemeriksaan pengajuan keberatan di Pengadilan Negeri yakni sebagaimana telah diatur dalam Pasal 6 PERMA No. 1 Tahun 2006 yang menyatakan bahwa tata cara pemeriksaan pengajuan keberatan antara lain yaitu ketua pengadilan negeri menunjuk majelis hakim sedapat mungkin terdiri dari hakim-hakim yang mempunyai pengetahuan yang cukup dibidang perlindungan konsumen, pemeriksaan keberatan yang dilakukan hanya berdasarkan putusan BPSK dan berkas perkara, majelis hakim dapat mengeluarkan putusan pembatalan atas putusan BPSK apabila memenuhi syarat-syarat pembatalan atas putusan BPSK. Menurut Pasal 70 UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, apabila terdapat alasan lain diluar ketentuan tersebut maka majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan, dalam mengadili sendiri majelis hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Ayat 2 UUPK, setelah itu majelis hakim wajib memberikan putusan dalam 21 hari sejak sidang pertama dilakukan.

**Tabel 4**  
**Keberatan Putusan BPSK di Pengadilan Negeri Makassar**

TAHUN	JUMLAH
2011	1
2012	2
2013	0
2014	1
2015	1

Sumber Data: Pengadilan Negeri Makassar, 2017.

Berdasarkan tabel diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa hampir setiap tahunnya terdapat pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK Kota Makassar di Pengadilan Negeri Makassar meskipun masih sangat sedikit. Salah satu tujuan dibentuknya lembaga BPSK untuk mempermudah penyelesaian sengketa konsumen, namun pada kenyataannya dengan adanya peluang keberatan membuat arbitrase itu sendiri kurang mempunyai daya tarik sehingga beberapa orang masih banyak yang memilih jalur litigasi untuk menyelesaikan sengketa.

Disisi lain hal positif dengan terbukanya peluang keberatan terhadap putusan BPSK itu sendiri merupakan penegakan hukum yang sudah seharusnya. Peluang keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK terbuka selebar-lebarnya, yang menjadi inti dari keberatan tersebut adalah apakah konsumen dapat membuktikan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen telah menerapkan dan memberikan pertimbangan hukum yang cukup serta menerapkan hukum sebagaimana mestinya.

#### **D. Analisis Putusan No. 02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks**

##### **1. Posisi Kasus**

Menimbang, bahwa pemohon dengan surat gugatannya tertanggal 27 Januari 2011 yang diterima dan didaftarkan di kepaniteraan pengadilan Negeri Makassar pada tanggal 24 Februari 2011 No.02/Pdt.BPSK/2011/PN.Mks,telah mengemukakan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa Bapak Muh. Natsir Dacong atau TERMOHON/TERLAWAN adalah konsumen dari PEMOHON/PELAWAN berdasarkan Kesepakatan Bersama Pembiayaan Dengan Penyerahan Hak Milik Secara Fidusia No.56101090388. tanggal 26 Agustus 2009 (“Kesepakatan Bersama Pembiayaan”) atas fasilitas pembiayaan untuk unit kendaraan roda 4 (empat) merek/type : Honda All New Civic 18 A/T Tahun 2009.
2. Bahwa dalam Kesepakatan Bersama Pembiayaan (Bukti P – 1) tersebut, total nilai hutang atau fasilitas pembiayaan yang diterima TERMOHON/TERLAWAN kepada PEMOHON/PELAWAN adalah sebesar Rp 324.396.000,- (tiga ratus dua puluh empat juta tiga ratus sembilan puluh enam ribu rupiah). Nilai hutang tersebut WAJIB dan HARUS dibayarkan kembali atau dilunasi oleh TERMOHON/TERLAWAN kepada PEMOHON/PELAWAN secara mengangsur per bulannya sebesar Rp. 9.011.000,- (sembilan juta sebelas ribu rupiah) untuk jangka waktu pembiayaan (tenor) selama 35 (tiga puluh lima) bulan. Bahwa perhitungan tersebut berdasarkan Surat Persetujuan Pembiayaan tertanggal 26 Agustus 2009 (Bukti P – 2)



3. Bahwa sejak pembayaran angsuran ke-2(ke dua), TERMOHON/TERLAWAN muali menunggak 2 (dua) atau 3 (tiga) angsuran. Dan pada akhirnya, TERMOHON/TERLAWAN menunggak untuk beberapa kali tahapan angsuran yaitu angsuran ke-7 (ke tujuh) sampai dengan angsuran ke-17 (ke tujuh belas).
4. Berdasarkan history pembayaran angsuran TERMOHON/TERLAWAN tertanggal 11-01-2011 (Bukti P – 3) Bahwa atas tunggakan pembayaran angsuran tersebut, PEMOHON/PELAWAN dengan dasar itikad baik sebagai Kreditur, telah berkali-kali menghubungi dan meminta TERMOHON/TERLAWAN melakukan pembayaran atas tunggakan angsurannya.
5. Bahwa atas hutang atau fasilitas pembiayaan TERMOHON/TERLAWAN tersebut, berdasarkan Kesepakatan Bersama Pembiayaan dimaksud di atas, PEMOHON/PELAWAN telah melaksanakan hak dan kewajiban selaku Kreditur sesuai dengan UU No.42 tahun 1999 mengenai Jaminan Fidusia, dengan telah melakukan pembuatan Akta Jaminan Fidusia (Bukti P – 9) dan mengurus Sertifikat Jaminan Fidusia. (Bukti P – 10)
6. Bahwa TERMOHON/TERLAWAN telah membuat Surat Pernyataan kepada PEMOHON/PELAWAN tertanggal 17 Juni 2010, yang menyatakan bahwa apabila TERMOHON/TERLAWAN tidak melakukan penyelesaian atas tunggakan angsuran-angsurannya pada tanggal 23 Juni 2010, maka TERMOHON/TERLAWAN akan menyerahkan Unit Kendaraan secara sukarela kepada PEMOHON/PELAWAN. (Bukti P – 13)

7. Bahwa berdasarkan hak selaku Kreditur berdasarkan ; (i) Histori pembayarannya, (ii) Kesepakatan Bersama Pembiayaan, (iii) Akta dan Sertifikat Jaminan Fidusia serta (iv) Surat Pernyataan dari TERMOHON/TERLAWAN tersebut, maka kami berhak dan dapat melakukan penguasaan kembali (“repossessed”) atas unit kendaraan dari yang bersangkutan.
8. Bahwa atas dilakukannya penarikan kembali (reposed) atas unit kendaraan tersebut, maka PEMOHON/PELAWAN masih memberikan waktu dan kesempatan bagi TERMOHON/TERLAWAN untuk melakukan pelunasan atas seluruh total perhitungan hutang atau fasilitas pembiayaannya sebesar Rp. 324.396.000,- (tiga ratus dua puluh empat juta tiga ratus sembilan puluh enam ribu rupiah).
9. Bahwa pada tanggal 26 oktober 2010, TERMOHON/TERLAWAN telah mengajukan tuntutan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Makassar, berdasarkan Surat Panggilan tertanggal 2 November 2010.
10. Bahwa tuntutan tersebut sangat merugikan PEMOHON/PELAWAN sebagai badan usaha yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen dan yang telah memenuhi kewajibannya dan haknya sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan membuat Akta Jaminan Fidusia No. 259 tanggal 18-06-2010 dibuat oleh Notaris Syahrir Macleali, SH (Bukti P – 9) serta melakukan pendaftaran jaminan fidusia dengan Sertifikat Jaminan Fidusia No.W15512 HT.04.06.TH.2010/STD tertanggal 22 Juni 2010 (Bukti P – 10).
11. Bahwa Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Makassar ternyata telah salah menerapkan hukum dengan hanya mempertimbangkan

ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja, tanpa mempertimbangkan ketentuan dasar hukum perdata mengenai perjanjian sesuai pasal 1338 kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 42 tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia, dan juga telah salah dalam mempertimbangkan bukti-bukti yang diajukan oleh PEMOHON/PELAWAN, sehingga Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Makassar membuat putusan yang sangat merugikan PEMOHON/PELAWAN selaku Kreditur dalam Kesepakatan Bersama Pembiayaan dimaksud diatas dan selaku Pelaku Usaha.

Berdasarkan kronologi kasus diatas, maka pelaku usaha mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK Kota Makassar ke Pengadilan Negeri Makassar.

## **2. Pertimbangan Hukum**

Menimbang, bahwa perihal keberatan pemohon, dihubungkan dengan tanggapan Termohon, Majelis Hakim mempertimbangkan bahwa sesuai dengan bukti P-14 dihubungkan dengan bukti P-15 bahwa Pemohon menerima surat pemberitahuan putusan BPSK yang diterima tidak dicantumkan tanggal pemberitahuan sehingga tidak jelas waktu pemberitahuan yang dilakukan oleh BPSK sehingga untuk mengetahui tanggal pemberitahuan guna kepentingan tenggang waktu pengajuan keberatan ke pengadilan negeri maka pemohon menyesuaikan tanggal surat pemberitahuan tersebut masuk ke register surat masuk pemohon yaitu pada tanggal 18 Januari 2011 sesuai bukti P-15. Dan menurut majelis permohonan keberatan telah diajukan pemohon sesuai tenggang waktu yang ditentukan undang-undang sehingga secara formal dapat diterima untuk diperiksa.

Menimbang, bahwa terhadap eksepsi dari Termohon yang lainnya menurut Majelis Hakim telah memasuki materi perkara yang harus dibuktikan lebih lanjut maka terhadap eksepsi termohon sudah sepatutnya ditolak.

Menimbang, bahwa setelah Majelis Hakim mencermati dalil-dalil keberatan pemohon ternyata antara Pemohon dengan Termohon telah terjadi hubungan hukum dibidang pembiayaan/fasilitas pembiayaan dimana Pemohon telah memberi fasilitas kredit pembiayaan untuk Termohon berupa 1 unit kendaraan roda 4 (empat) merk/type Honda All New Civiv 1,8 A/T tahun 2009, setelah itu beberapa bulan kemudian terjadi kemacetan pembayaran, sehingga menurut majelis berdasarkan Pasal 1338 KUHperdata menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Menimbang, bahwa dalam perkara ini ternyata antara Pemohon dengan Termohon dalam perjanjian pembiayaan disebutkan bahwa apabila ada sengketa antara kedua belah pihak telah sepakat memilih domisili hukum Pengadilan Negeri Makassar untuk menyelesaikan sengketa tersebut, sehingga menurut Majelis Hakim bahwa BPSK tidak berwenang mengadili sengketa tersebut. Dan menurut majelis bahwa para pihak terikat dalam suatu perjanjian hutang-piutang dimana Pemohon sebagai kreditur dan termohon selaku debitur bukanlah hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha oleh karena itu, menurut undang-undang penyelesaian sengketa antara kedua pihak harus melalui jalur peradilan dan bukan melalui BPSK.

Menimbang, bahwa oleh karena itu Majelis berpendapat bahwa putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Makassar tidaklah mempunyai kekuatan hukum mengikat bagi kedua belah pihak tersebut maka, menurut majelis permohonan

keberatan dari pemohon cukup beralasan untuk diterima dan patut dikabulkan sehingga pemohon haruslah dinyatakan sebagai pemohon yang benar.

### **3. Amar Putusan**

-MENGADILI-

Dalam Eksepsi :

- Menolak eksepsi dari Termohon;

Dalam Pokok Perkara

1. Menyatakan Pemohon sebagai Pemohon yang benar
2. Menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar tidak berwenang mengadili perkara ini;
3. Menyatakan Putusan BPSK No. 02/Abt/BPSK/XII/2010 tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat bagi para pihak;
4. Menghukum Termohon untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 146.000,- (seratus empat puluh enam ribu rupiah);

Demikian diputuskan pada hari Senin tanggal 21 Maret 2011.

### **4. Komentar Penulis**

Putusan Nomor 02/Pdt.BPSK/2011/PN.MKS. merupakan suatu putusan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Makassar. Putusan tersebut dikeluarkan sebagai jawaban dari gugatan pemohon keberatan/tergugat yakni PT. BII Finance Center yang mengajukan keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

Termohon keberatan/penggugat dalam kasus keberatan terhadap putusan BPSK adalah Muh. Natsir Dacong sebagai pihak konsumen.

Putusan Nomor 02/Pdt.BPSK/2011/PN.MKS menjelaskan pemohon keberatan yaitu PT. BII Finance Centre mengajukan keberatan terhadap termohon yakni Muh. Natsir Dacong dalam surat gugatannya yang didaftarkan pada Tanggal 04 Februari 2011 dengan register perkara Nomor 02/PdT.BPSK/2011/PN.MKS dengan dalil-dalil:

Bahwa Pemohon keberatan tidak menerima dan sangat keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar Nomor 02/Abt/BPSK/XII/2010 Tertanggal 17 Desember 2010 yang amar putusannya sebagai berikut:

- 1) Mengabulkan sebagian permohonan konsumen berupa pengembalian uang muka yakni sebesar Rp. 93.268.000 ( Sembilan puluh tiga juta dua ratus enam puluh delapan ribu rupiah );
- 2) Menolak gugatan selebihnya;
- 3) Mewajibkan pelaku usaha membayar biaya perkara ini sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah).

Bahwa keputusan BPSK sebagaimana tersebut diatas telah disampaikan dan diterima oleh pemohon/tergugat dengan dalih tanpa disertai dengan tanda terima dari BPSK sehingga pemohon/tergugat hanya menyesuaikan dengan tanggal surat masuk pada PT. BII Finance Centre yakni pada 18 Januari 2011. Bahwa pemohon/tergugat telah mengajukan memori keberatan terhadap putusan tersebut pada Tanggal 27

Januari 2011 dan diterima oleh kepaniteraan pengadilan negeri makassar pada Tanggal 04 Februari 2011.

Berdasarkan Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Bahwa dengan demikian, pengajuan keberatan Pemohon masih dalam tenggang waktu yang ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku, sehingga secara formal pengajuan keberatan telah sesuai dengan ketentuan.

Bahwa terhadap putusan sebagaimana tersebut diatas, Pemohon mengajukan keberatan karena dalam proses penentuan keputusan terhadap suatu pelanggaran tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya, dan bukan merupakan kewenangan BPSK untuk mengadili sengketa tersebut. Sehingga, terhadap putusan BPSK tersebut harus dinyatakan dibatalkan.

Menurut penulis, jika dilihat dari segi aturannya berdasarkan gugatan yang diajukan ke BPSK Kota Makassar bahwa BPSK telah menerima pengaduan dari konsumen, dan secara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf f UUPK, BPSK bertugas dan berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa yang diajukan oleh konsumen. Selanjutnya Pemohon telah dipanggil oleh BPSK kota Makassar sebagaimana tugas dan wewenang dari BPSK yang ada pada Pasal 52 huruf g yakni memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Dan berdasarkan Pasal 55 Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Jadi sudah seharusnya

putusan Nomor 02/Abrt/BPSk/XII/2010 dikeluarkan oleh BPSK. Dan melalui BPSK adalah salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan dan sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) menyebutkan bahwa Pemohon mengajukan keberatan pada masa tenggang 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Dari rangkaian peristiwa yang dideskripsikan penggugat dalam surat gugatannya tersebut jelas bahwa penggugat sangat keberatan dengan menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar dengan didaftarkannya surat gugatannya di Pengadilan Negeri Makassar. Dijelaskan pula penyebab keberatan yakni bahwa pihak Pemohon tidak pernah menyetujui penyelesaian melalui badan penyelesaian sengketa konsumen kota Makassar yang seharusnya merupakan kesepakatan oleh kedua belah pihak sesuai dengan Perjanjian yang menyatakan dalam hal para pihak telah menyetujui bahwa sengketa di antara mereka akan diselesaikan dengan memilih domisili hukum di Pengadilan Negeri Makassar. sehingga, pemohon beranggapan bahwa hanya Pengadilan Negeri Makassar yang berwenang mengadili perkara ini.

Dalam hal pertimbangan hukum, Majelis Hakim telah memberikan pertimbangan hukum dalam menjatuhkan putusan. Berdasarkan pertimbangan majelis tersebut, Penulis berpendapat bahwa dalam poin ke 3 Majelis Hakim mengemukakan terkait Pasal 1338 KUHPerdara, akan tetapi majelis hakim hanya memperhatikan ayat 1 saja, dengan kata lain ayat 2 dan 3 sama sekali tidak menjadi perhatian Majelis Hakim. Selain itu, dalam pertimbangan hukumnya majelis menyatakan bahwa perjanjian yang terjadi antara Pemohon dan Termohon adalah Perjanjian Hutang-



Piutang dimana terjadi hubungan antara kreditur dan debitur bukan perjanjian pembiayaan yang termasuk hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha sehingga menurut majelis BPSK Kota Makassar tidak berwenang mengadili perkara ini dan menurut undang-undang penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak harus melalui jalur peradilan, bahwa pertimbangan majelis telah benar karena pada dasarnya perjanjian yang terjadi diantara para pihak telah terjadi dua bentuk perjanjian yakni pada awalnya hanya terjadi perjanjian pembiayaan. Namun, setelah disitanya barang jaminan pembiayaan karena kredit macet yang dilakukan oleh debitur dan barang tersebut dapat diambil kembali oleh debitur apabila debitur melunasi hutangnya secara keseluruhan sehingga dalam hal ini hubungan yang terjadi antara kreditur dan debitur adalah perjanjian hutang-piutang. Dan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh para pihak mengenai tempat domisili penyelesaian sengketa yang dipilih maka Pengadilan Negeri Makassar berhak mengadili sendiri perkara tersebut. Berlandaskan pada Asas Pacta Sunt Servanda bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak mengikat dan harus ditaati dengan itikad baik. Karena telah diperjanjikan sebelumnya mengenai tempat penyelesaian sengketa antara para pihak yang menunjuk domisili Pengadilan Negeri Makassar, maka, dalam hal ini BPSK tidak diperbolehkan untuk mengadili dan memutus perkara tersebut.

Oleh sebab itu, dikarenakan dari permohonan pemohon tersebut serta berbagai pertimbangan Majelis Hakim dengan melalui proses persidangan di pengadilan negeri makassar sebagaimana mestinya majelis hakim dalam amar putusannya mengadili :

1. Menyatakan Pemohon sebagai Pemohon yang benar

2. Menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar tidak berwenang mengadili perkara ini;
3. Menyatakan Putusan BPSK No. 02/Abrt/BPSK/XII/2010 tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat bagi para pihak;
4. Menghukum Termohon untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 146.000,- (seratus empat puluh enam ribu rupiah);

Dengan adanya Perkara putusan No.02/PDT.BPSK/2011/PN.MKS ini sehingga dapat disimpulkan bahwasanya perkara keberatan terhadap putusan BPSK merupakan hal lumrah yang memiliki dasar hukumnya, yaitu pada Pasal 56 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang memaparkannya mengajukan keberatan jika masih dalam tenggang waktu yang diperbolehkan yakni paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan. Terkait persyaratan pengajuan keberatan yang di paparkan dalam Pasal 6 PERMA Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK, keberatan tersebut telah memenuhi syarat yakni putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK dianggap sangat merugikan Pemohon yaitu bahwa Pemohon keberatan sama sekali tidak pernah menyetujui untuk penyelesaian sengketa di BPSK Kota Makassar, serta keputusan BPSK tersebut dianggap telah mengesampingkan prosedural formal yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Sehingga Keberatan diajukan ke Pengadilan Negeri Makassar sesuai dengan tata cara pelaksanaan keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK. Peluang keberatan itu sendiri terbuka selebar-lebarnya demi keadilan yang dicari. Keberatan itu pun tidak dapat dikatakan sebagai gugatan baru maupun banding, melainkan sebuah upaya hukum untuk mencapai putusan yang berkekuatan hukum tetap dan terciptanya suatu kepastian hukum.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK Kota Makassar dilakukan melalui beberapa cara yaitu:
  - a. Konsiliasi
  - b. Mediasi
  - c. Arbitrase
2. Upaya keberatan terhadap adanya putusan BPSK dapat ditujukan ke Pengadilan Negeri yang mewilayahi putusan BPSK. Serta putusan BPSK yang dapat diajukan keberatan hanya putusan Arbitrase BPSK, sedangkan putusan melalui Konsiliasi dan Mediasi tidak dapat diajukan keberatan dan putusan BPSK tersebut bersifat final.

#### **B. Saran**

1. Cara yang ditempuh oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen hanya melalui 3 cara sehingga perlunya ada cara lain lagi misalnya Negosiasi, serta dibutuhkan adanya penilaian ahli terhadap kasus-kasus yang rumit dan membutuhkan tenaga ahli untuk menelaahnya yang dapat diajukan oleh masing-masing pihak agar tidak terjadi kesalahan dalam menelaah sengketa yang terjadi, cara tersebut juga sesuai *ADR* dalam menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.
2. Perlunya Sosialisasi kepada Masyarakat terkait putusan BPSK agar tidak lagi terjadi keresahan kepada masyarakat terkait pasal yang menyatakan putusan

BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga pembaharuan terhadap UUPK sangat dibutuhkan agar tidak lagi terjadi multitafsir terkait pasal-pasal yang ada. Dan pembaharuan terhadap PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum yang lebih jelas, mengingat masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur pengajuan keberatan tersebut karena tidak dijelaskan secara detail dalam PERMA.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Endipradja, Firman Tumanara. *Hukum Perlindungan Konsumen (filosofi perlindungan konsumen dalam perspektif politik hukum Negara kesejahteraan)*, Malang, Setara Press, 2016.
- Fuady, Munir. *Hukum Tentang Pembiayaan*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Hariri, Wawan Muhwan. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, Bandung, Pustaka Setia, 2011.
- Kristiyanti Celina Tri siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Sinar Grafika. 2014
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta, Rajawali Pers, 2014.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, 2013.
- Marilang, *Hukum Perikatan, Perikatan yang lahir dari perjanjian*, Makassar, Alauddin University Press, 2013.
- Nugroho Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta, Kencana. 2011
- Poerwadarmita, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2011.
- Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen Ditjen Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan, 2001.

Saliman, Abdul Rasyid. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan (teori dan contoh kasus)*, Jakarta, Kencana, 2007.

Shofie, Yusuf. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2008.

Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung. PT. Citra Aditya Bakti, 2014.

Widjaja, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2002.

#### **SKRIPSI :**

Muhammad Adib Adam, *Perbedaan Proses Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK Sebelum dan Sesudah Perma No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK*. Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Indonesia (diakses pada 3 desember 2016).

Syekhu, *Tinjauan Sosiologis Hukum terhadap Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin (diakses pada 6 juni 2016).

Yuanitasari, Devianan. *Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam pengawasan pencantuman klausula baku dalam sistem hokum perlindungan konsumen Indonesia*, Skripsi Fakutas Hukum Universitas Padjadjaran (diakses pada 6 juni 2016).

#### **UNDANG-UNDANG :**

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen

PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pegajuan Keberatan



## RIWAYAT HIDUP



**NURQALBI**, Dilahirkan di Kota Makassar tepatnya pada Tanggal 21 Januari 1996. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Ir. Abunawas dan St. Nurbaeti. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Inpres Jongaya di kecamatan Tamalate Kota Makassar pada Tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Makassar dan tamat pada Tahun 2010 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Sungguminasa Kabupaten Gowa pada Tahun 2010 dan selesai pada Tahun 2013. Pada Tahun 2013 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UIN) Fakultas Syariah dan Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Konsentrasi Hukum Perdata. Peneliti selama menduduki bangku kuliah pernah tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Hukum, dan Anggota Laboratorium Yustisi Fakultas Syariah dan Hukum. Peneliti menyelesaikan Program Strata Satu (SI) pada bulan Maret 2017 dengan lama Studi 3 Tahun 7 Bulan 3 Hari.

M A K A S S A R